



Universidad Católica
San Pablo

FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN

Propuesta de Mejora para la implementación del Modelo de Gestión por Procesos en la Casa del Té Peruano

Presentado por:

Aldo Rodolfo Baldárrago Begazo

Sergio Gabriel Ojeda Núñez

Para Optar por el Título Profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Asesor: Cristina del Rocío Tejada Barreda

Arequipa, junio del 2019

RESUMEN

Según nuestro ecosistema emprendedor actual, y por experiencia propia de los mismos tesisistas, conocemos del alto grado de mortalidad de MYPES dentro de su primer año; y de las que logran sobrevivir, son pocas las que llegan a convertirse en marcas nacionales o internacionales. Esto se debe a que las personas, muchas veces por desconocimiento o dejadez, no se atreven a formar un sistema que funcione, un sistema que trabaje para ellos de una manera ordenada y transparente, un sistema duplicable que les permita crecer organizada y escalablemente, pero ¿cómo una empresa logra crear ese sistema? “Ordenando la casa” en término coloquiales, que no es otra cosa que **estandarizar la empresa**, por medio de procesos que permita interrelacionar las áreas y replicar las actividades para que todos los integrantes de la organización sepan qué y cómo hacer determinada tarea, todos por igual, sin variar fórmulas, recetas ni procedimientos. Cuando el negocio llega a ese punto, deja de ser negocio para convertirse en empresa, podríamos decir, que el negocio se ha estandarizado y está listo para crecer o franquiciar, si así lo desea.

Y es el presente objetivo de ésta tesis, estandarizar la empresa “La Casa del Té Peruano”, mediante una Gestión por Procesos que constará en identificar la situación actual de la empresa, para luego proponerle una mejora por procesos; identificándolos, diseñándolos, interrelacionándolos y generando documentos que soporten a los procesos diseñados (procedimientos, indicadores, reglas de negocio, MOF, un nuevo organigrama y un plan de implementación de los procesos para la empresa); todo esos procesos con una simbología y lectura de los mismos, de una forma sencilla, con manuales de fácil entendimiento para todos los niveles de la organización. Buscando, como objetivo final, que la empresa llegue a Gestionarse por Procesos.

Palabras clave: Macroproceso, proceso, mejora, estandarización, cliente.

ABSTRACT

According to our current entrepreneurial ecosystem, and from the own experience of the thesis students, we know the mortality of MYPES in its first year; and of the companies that manage to survive, few are able to become national or international brands. This is because the people are ignorant or lazy, do not dare to form a system that works, a system that works for them in an orderly and transparent manner, a duplicable system that allows them to grow organized and scaled up, but how a company achieves create that system? "Ordering the house" in colloquial terms, which is nothing more than standardizing the company, by means of processes that allow to interrelate the áreas and replicate the activities so that all the members of the organization know what and how to do a certain task, all by the same, without changing formulas, recipes or procedures. When the business reaches that point, it ceases to be business to become a company, we could say, that the business has been standardized and is ready to grow or franchise, if desired.

And it is the present objective of this thesis, to standarize the company "La Casa del Té Peruano", by means of a process management that will consist in identifying the current situation of the company, to then propose an improvement for processes, identifying them, designing them, interrelating them and generating documents that support the designed processes (procedures, indicators, business rules, MOF, business organization chart and a process implementation plan for the company), all those processes with a symbology and reading them, in a simple way, with easy-to-understand manuals for all levels of the organization. Looking, as a final goal, that the company gets to be managed by processes.

Keywords: Macro Process, Process, Improvement, Standardization, Customer.